

## АНАЛІЗ ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ АГЕНТА З ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИЗМУ

**В.В. ЛЮБАРЕЦЬ, здобувач**

*Здійснено аналіз особистісних та професійно значущих якостей агента з організації туризму, розкрито особливості його професійної діяльності; охарактеризовано умови для забезпечення розвитку творчого потенціалу особистості майбутніх агентів з організації туризму.*

**Агент з організації туризму, особистісні якості, професійна майстерність, творчий потенціал особистості, творчі здібності, професійна самореалізація.**

**Постановка проблеми в загальному вигляді.** Туристичний бізнес в Україні дуже швидко і динамічно розвивається. Зростає кількість туристів, що відвідує Україну, з'являються нові туристські маршрути, розширюються можливості внутрішнього туризму, розвивається матеріально-технічна база туризму. У зв'язку з цим, велику роль в цих умовах відіграє якісне та кваліфіковане обслуговування туристів. Потреба у висококваліфікованих спеціалістах з організації надання туристських послуг є дуже актуальною.

Як відомо, туристична діяльність на початку ХХІ століття стала одним із провідних напрямів соціально-економічної, культурної та політичної діяльності більшості держав і регіонів світу, а туристська індустрія – невід'ємним елементом споживчих моделей і соціальної поведінки значної частини населення. Україна не є виключенням у цьому питанні [3].

Тому перед туристською освітою нашої держави постають завдання щодо підготовки фахівців, здатних не тільки успішно функціонувати в умовах сучасного регіонального туристського ринку, який знаходиться у стадії модернізації, але і робити вплив на професійну сферу з урахуванням прогностичних тенденцій її розвитку.

Сьогодні відкритим залишається питання особистісних, психологічних, морально-етичних якостей, якими повинен володіти майбутній фахівець з туризму.

**Мета** даної статті - визначити та проаналізувати провідні особистісні якості агентів з організації туризму в професійній діяльності.

**Виклад основного матеріалу.** Агенти з організації туризму повинні володіти широкою, достовірною інформацією про туристичні маршрути, бази відпочинку, екскурсійні послуги, побутові умови відпочинку та рекреації користувачів туристичних послуг. Вони виконують різні види робіт, але головне їх завдання – турбота про людей, організація їх подорожі та повноцінного відпочинку.

Задовольняючи потреби туристів, агенти з організації туризму підбирають напрями, маршрути подорожей, забезпечують транспортом, замовляють готелі, орендують автомобілі, організовують групові, індивідуальні туристичні або оздоровчі поїздки, екскурсії, відпочинок або бізнес поїздки з програмою відпочинку, шоп-тури. Багато часу вони витрачають, перевіряючи різні документи, ваучери, замовлення, побажання, укладають угоди з різними фірмами, консультують клієнтів з різних питань. Розвиваючи та вдосконалюючи турпродукт, агенти з організації туризму проводять саморекламу та рекламу маршрутів, туристичних та супутніх послуг.

Для міжнародного туризму агенти рекомендують певні маршрути, ресторани, розваги та місця для відпочинку, виконують певні інструкції та приписи стосовно клієнтів, оформляють паспорти, візи, сертифікати тощо.

Агент з організації туризму працює в умовах нестабільного середовища, отже йому для успішної роботи необхідний певний комплекс професійно важливих психологічних якостей. Він повинен швидко і логічно мислити, аналізувати, мати власний погляд на речі, широкий кругозір, добре розвинений вербальний інтелект і високу загальну культуру. Працюючи з великим об'ємом різноманітної інформації, агент з організації туризму повинен мати розвинену довготривалу оперативну і зорову пам'ять.

Кваліфіковані робітники в сфері туризму особливо зайняті у період туристичного сезону. Вони виконують велику роботу з оформлення необхідних паперів, зв'язуються з авіакомпаніями та готелями, улагоджуючи питання з бронювання місць тощо.

Специфіка роботи агентів з організації туризму обумовлена значним навантаженням і напруженим робочим ритмом. Тому у них, зазвичай, ненормований робочий день. Великого навантаження зазнає центральна нервова система. Найбільш завантажені роботою мовно-руховий, слуховий та зоровий аналізатори. Неприятливим фактором в діяльності агента з організації туризму є нервово-емоційна напруженість.

Велике значення в успішній діяльності туристичного агента має його здатність до швидкої оцінки певної ситуації. Вона залежить від об'єму та розподілу уваги, що дозволяє бачити всі сторони проблемної ситуації та можливі шляхи її вирішення; від гнучкості розуму, що проявляється в умінні змінювати намічені рішення в залежності від обставин; від здатності зосередити всі сили інтелекту, проявити надзвичайну активність мислення і, нарешті, від високорозвиненої критичної здатності, яка можливість швидко відкидати невірні гіпотези.

Агент з туризму постійно працює з людьми, тому йому потрібні високий рівень розвитку комунікативних і організаторських здібностей, врівноваженість, емоційна стійкість, виразна дикція, грамотна оптимального темпу мова, а також хороша вольова регуляція психічних

процесів. Успішній роботі туристичного агентства сприятимуть такі якості, як сила волі, принциповість, активність, відповідальність, витримка, спостережливість, впевненість у собі, наполегливість, тактовність, пунктуальність, емпатійність, здорове честолюбство, цілеспрямованість. Агент з організації туризму – це людина енергійна, ініціативна, здатна до обдуманого ризику.

Кожен вид трудової діяльності вимагає від її виконавців особистісних якостей. Агент з організації туризму має, передусім, знати і володіти мовами, конкретно, чітко і ясно висловлювати думки, їх логічність, дохідливість, переконливість, впливовість, здатні викликати певні відповідні почуття (відчуття).

Майбутній фахівець в сфері туризму має бути різнобічно ерудованою людиною. Окрім глибоких знань з ряду професійних предметів, він повинен володіти ґрунтовними знаннями з питань філософії, мистецтва, літератури, сучасних досягнень науки і техніки, інформаційні технології, основи правових знань, основи галузевої економіки і підприємництва.

Серед критеріїв оцінювання особистості агента з організації туризму особливе місце займають його моральні якості, а саме: повинен палко любити рідну землю, народ, батьківщину, вміти володіти своєю емоційно-вольовою сферою. Емоції проявляються у наперед продуманій поведінці, відповідних емоціях «мажорного» характеру. Таке виявлення емоцій потребує розвинутого самовладання, витримки, вміння моментально вибирати шляхи адекватного реагування на ситуацію, правильно її вирішувати.

Для успішної роботи зі споживачем туристських послуг агенту з організації туризму потрібні такі якості, як спостережливість, уважність, цілеспрямованість, ініціативність, дисциплінованість, самовладання, вимогливість до себе та інших.

Агент з організації туризму повинен володіти професійною майстерністю, якої набуває у процесі своєї практичної діяльності і оволодіння професійним досвідом. Успіх фахівця в сфері туризму в оволодінні професійною майстерністю залежить від наявності у нього здібностей до професійної діяльності.

«Здібності, - пише Д. Ніколенко, - це індивідуально-психологічні особливості людини як умова успішного виконання конкретної діяльності. За всіх інших однакових умов вони найповніше визначають рівень майстерності і творчих успіхів, обдарованості і продуктивності праці особистості [5].

Здібності людини до певного виду діяльності перебувають у тісному зв'язку з відповідними знаннями, уміннями і навичками. Без знань та умінь працювати не можна, але глибина знань та майстерність спеціаліста, у свою чергу зумовлюються відповідними здібностями. Щоб майстерно працювати, необхідна ще й здатність володіти загальними і

фаховими знаннями, уміннями і засобами, кожна спеціальність потребує своєрідного виявлення знань і вмінь.

До найхарактерніших ознак здібностей відносять їх творче виявлення. Творча діяльність – це, насамперед, розумова діяльність людини. М. Аллен і О. Гілфорд вважають, що для творчих здібностей найбільш необхідні такі здатності [1]:

- 1) відкинуті звичайні, стандартні методи вирішення і шукати нові, оригінальні;
- 2) бачити далі безпосередньо даного і очевидного;
- 3) схопити суть основних взаємозв'язків, властивих проблемі;
- 4) виявити можливості реорганізації елементів для нового функціонування;
- 5) переключити дію об'єкта для його нового вживання;
- 6) передбачити декілька можливих шляхів і подумки вибрати найбільш ефективний;
- 7) переключитися з однієї зорової моделі на іншу, закладену в тому ж образі;
- 8) відчуття присутності проблеми там, де здається, що «все вже розв'язано»;
- 9) передбачити наслідки;
- 10) висловити різноманітні ідеї у відносно необмеженій ситуації;
- 11) розподілити події на кроки в оптимальній послідовності;
- 12) точно визначити деталі, необхідні для розвитку загальної ідеї;
- 13) запропонувати вдалі, незвичайні відповіді у специфічній ситуації;
- 14) до ідейної плідності.

Велика роль у творчій діяльності належить натхненню та інтуїції. Натхнення – піднесення творчих потенцій людини, яке характеризується «якістю свідомості, появою потоку думок і образів, швидкою і високою продуктивністю мислення» [6].

Натхнення приходить до людини у результаті її значних зусиль, роботи над своєю психікою, націленості на предмет дослідження, постійного обдумування і переживання його. Натхнення є таким психічним станом, коли одночасно задіяні усі сфери психіки – розум, почуття, сприймання, інтуїція.

Творча праця робітника в сфері туризму характеризується й інтуїцією. Вона виявляється в особливому відчутті правильного напрямку діяльності, бажаних її результатів, неусвідомленому переконанні, що саме так, а не інакше треба діяти [4].

Вчені характеризують інтуїцію таким чином:

- в акті творчості процеси, що приводять до інтуїтивного пізнання, не усвідомлюються;

- інтуїція, зазвичай, виявляється у поєднанні з натхненням, емоційними і ефективними станами, пов'язаними з піднесенням духовних і фізичних сил у процесі творчості;
- замисел, ідея часто формується тоді, коли увага суб'єкта зосереджена на чомусь іншому;
- інтуїтивне розуміння найчастіше властиве обдарованим стимулом для удосконалення;
- процес інтуїтивного пізнання є важливим стимулом для самовдосконалення;
- інтуїція має доцільний характер, вона є результатом хоч і не свідомих, але високоінтелектуальних процесів;
- процес інтуїтивного розуміння, утворення ідеї або задуму відбувається, зазвичай, швидко, але не завжди блискавично – це залежить від багатьох об'єктивних і суб'єктивних факторів.

**Висновки.** Аналізуючи вищесказане можна стверджувати, що для формування професійної майстерності майбутнього агента з організації туризму необхідно :

- розвивати здібності до швидкого і адекватного пізнання людей і відносин, до прогнозування поведінки людини;
- формувати здатність до швидкої оцінки певної ситуації, та можливих шляхів її вирішення;
- вольова регуляція психічних процесів;
- генерувати вербальний інтелект і високу загальну культуру;
- володіти довготривалою оперативною і зоровою пам'яттю;
- розвивати комунікативні і організаторські здібності.

Таким чином, проаналізувавши умови та вимоги до професійної діяльності агента з організації туризму, визначено особистісні якості, які впливають на рівень та якість професійної компетентності кваліфікованого робітника, на розвиток його творчих здібностей і схильностей до обраної професії.

### **Список використаних джерел**

1. Берштейн М.С. Психология научного творчества// Вопросы психологи. – 1966. - №3. – С.180
2. Державний стандарт професійно-технічної освіти для підготовки робітників з професії «Агент з організації туризму». – Київ – 2006 р. – 55 с.
3. Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм"" // Відомості Верховної Ради. – 2004. – № 13. – С. 180.
4. Налчаджан А.А. Некоторые психологические и философские проблемы интуитивного познания. – Москва: Мысль, 1972. – С.5
5. Ніколенко Д.Ф. Психологія особистості радянського вчителя. – К., 1973.- С.59

6. Платонов К.К. Проблема способностей. – Москва: Наука, 1972. – С. 167

7. Федорченко В.К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму./ В.К. Федорченко– К.: 2004. - С.86-96.

8. Фоменко Н.А. Педагогіка вищої школи: методологія, стандартизація туристської освіти. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. / Н.А. Фоменко– К.: Видавничий дім «Слово», 2005. -216 с.

**Любарец В. В.**

### **АНАЛИЗ ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ АГЕНТОВ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИЗМА**

*Проанализированы личностные и профессионально значимые качества агента по организации туризма, раскрыты особенности его профессиональной деятельности; охарактеризованы условия для обеспечения развития творческого потенциала личности будущих агентов по организации туризма.*

**Агент по организации туризма, личностные качества, профессиональное мастерство, творческого потенциала личности, творческие способности, профессиональная самореализация.**

**Lubarets V.V.**

### **ANALYSIS OF PERSONAL QUALITIES OF TOUR AGENTS.**

The analysis of personal and professional qualities of tour agents was carried out. It also discovered peculiarities of tour agents professional activities; described conditions for development creative potential of future tour agents as a leading factor for creative professional self-realization.

**Tour agent, personal qualities, professional skills, creative potential of a personality, creative abilities, professional self-realization.**